

Kunderelationer, strategi og vækst



CRM – løftestang til maksimalt udbytte af kunderelationer

Anvender du viden om dine kunder intelligent og effektivt? Virksomheders evne til at være relevant for den enkelte kunde og sikre en optimal kundeoplevelse er i dag et konkurrenceparameter og en tilgang, der skaber skelsættende forretningsresultater. KPMG hjælper virksomheder med at opretholde en dyb og struktureret kundeindsigt, uanset hvor og hvordan interaktionen finder sted. Effektiv brug af CRM styrker og orkestrerer salg.

Bindes strategi og teknologi rigtigt sammen, kan virksomheder ikke alene optimere kundeinteraktion, men også kundernes end-to-end-oplevelse. Det er en evident tilgang til at vokse og optimere din forretning.

Forretningsudfordringer

Evnen til at gøre kundeinteraktion relevant for den enkelte kunde er i dag et konkurrenceparameter.

Mængden af data, som virksomheder forventes at have til rådighed og omsætte i fokuseret og intelligent interaktion, vokser dagligt.

Ligesom kunders forventninger til virksomheders interaktionsevner konstant øges. Virksomheders evne til at være målrettede, intelligente og i nogen grad forudsigende er i dag en game changer.

Formår man at binde strategi og teknologi hensigtsmæssigt sammen, kan man med CRM svare på nutidens efterspørgsel fra markedet og samtidig generere profitabel vækst. Vi ser, at de mest succesfulde virksomheder i dag har dyb kundeindsigt og leverer fremragende services på alle kanaler.

- 70% of shoppers have stopped buying goods or services from a company after experiencing poor customer service
- 64% have made future purchases from a company's competitors after experiencing poor customer service
- 81% are willing to pay more for a better customer experience

[Forrester Customer Experience Index](#)

Løsninger fra KPMG

Med en målrettet strategi og et skræddersyet CRM-system hjælper KPMG med at opsamle og anvende information, således at den værdifulde kundeinteraktion er understøttet i systemet, og data omsættes intelligent og målrettet. Dette sætter virksomheder i stand til at differentiere sig fra konkurrenterne på relevans og en god kundeoplevelse. Samtidig styrkes evnen til at træffe informerede beslutninger gennem dashboards, som giver et realtidsindblik i relevante områder i forretningen. Det gør det muligt at yde en uniform og intelligent service, som udføres af medarbejdere, som er i stand til at tage informerede beslutninger for den enkelte kunde.

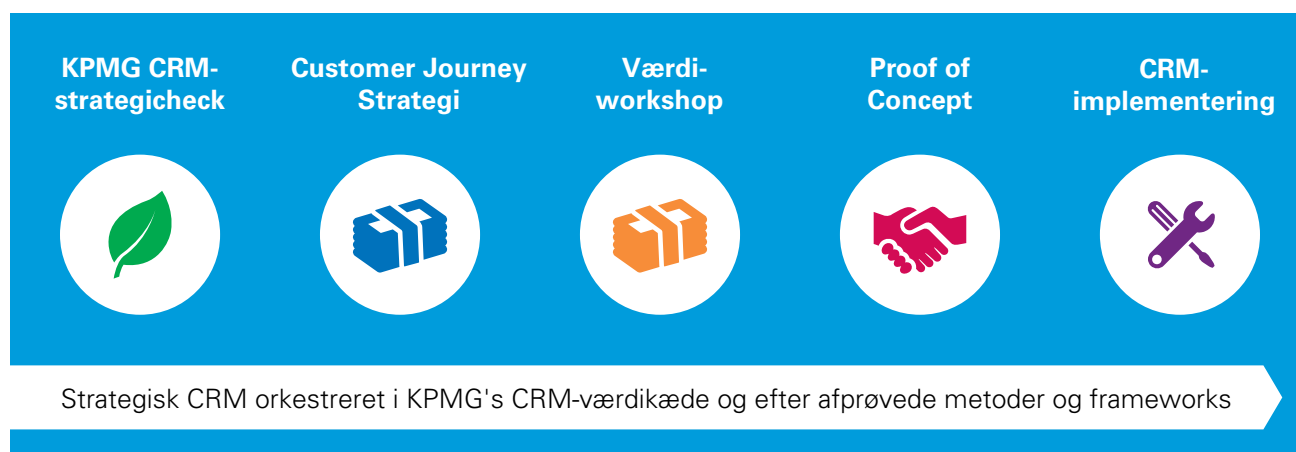
Med CRM fra KPMG kan virksomheder adskille sig fra mængden. Ved at anspore kunder til loyalt at komme igen via relevant og værdifuld kundeinteraktion kan KPMG hjælpe med at skabe en konkurrencemæssig fordel og ikke mindst skabe forbedring på top- og bundlinje. Det er en strategi, der skaber skelsættende resultater.

Teknologi og strategi

Nutidens CRM-projekter er afhængig af, om kundefokus forenes med virksomhedens strategi. For at CRM bliver en succes, skal virksomhedstransformation og forandringsledelse håndteres nøje. KPMG hjælper med at overveje alle aspekter for jeres virksomhed, så jeres CRM-projekt bliver en succes. Vi udvikler, implementerer og integrerer teknologi og hjælper med at sætte kunden i centrum, således at interaktioner bliver mere værdifulde. Vi gør det, vi gør bedst. Så I kan gøre det, I gør bedst.

KPMG's tilgang

KPMG tilbyder ekspertrådgivning, udvikling og implementering af Microsoft Dynamics CRM. Gennem ekspertrådgivning analyserer vi forretningsmæssige udfordringer og skræddersyr den ideelle løsning.



KPMG's CRM-værdikæde og leverancemodel sikrer, at vores kunder indfrier deres fulde CRM-potentiale. Vi fastholder et fokus på at skabe forretningsmæssig værdi af investeringer i håndtering af kunderelationer og strategi. Det bringer vi til live hos vores kunder gennem KPMG's CRM-værdikæde, således at vi sikrer maksimalt udbytte af CRM-investeringer.

Kompetencer

KPMG i Danmark har dyb viden og erfaring i at støtte både lokale og internationale selskaber med at realisere deres fulde CRM-potentiale. Vores eksperter er placeret lokalt og indgår i et internationalt netværk med kolleger i 155 lande, som råder over +700 specialiserede Microsoft-ressourcer.

Kontakt

Iben Thorell

Senior Manager
T +45 5215 0160
ithorell@kpmg.com

Jan Heimann

Manager
T +45 5215 0043
jheimann@kpmg.com

kpmg.dk



© 2016 KPMG P/S, et dansk partnerselskab, der er medlemsfirma af KPMG-netværket af uafhængige medlemsfirmaer tilknyttet KPMG International Cooperative ("KPMG International"), en schweizisk enhed. Alle rettigheder forbeholdes. Trykt i Danmark.

Denne information er af generel karakter og kan ikke anses for eller sidestilles med rådgivning. Der bør således ikke disponeres på grundlag af denne brochure. Vi anbefaler altid at søge professionel rådgivning i forhold til den konkrete situation.